

AUTORIZAÇÃO N.º 4146/2016

Helpphone – Tencologias de Comunicação, S.A., NIPC 505324920, notificou um tratamento de dados pessoais de gestão de linhas telefónicas de apoio, o que, na prática, se reconduz à finalidade de gravações de chamadas com a finalidade de monitorização da qualidade do atendimento.

A Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) já se pronunciou na sua Deliberação n.º 629/2010⁽¹⁾ sobre o enquadramento legal, os fundamentos de legitimidade, os princípios orientadores para o correto cumprimento da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto (LPDP), bem como as condições gerais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais para esta finalidade.

No caso em apreço, a notificação enquadra-se no âmbito tipificado por aquela Deliberação.

O fundamento de legitimidade para a realização do tratamento é, relativamente aos clientes, tendo sido cumprido o dever de informação, o consentimento prévio, expresso e inequívoco do titular (n.º 2 do artigo 7.º da LPDP).

No que respeita aos trabalhadores que intervêm na comunicação, entende a CNPD que é admissível que a entidade patronal efetue essa gravação desde que decorra do próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respetivo conteúdo funcional. A inclusão de cláusula contratual e a assinatura de documento escrito que demonstre a prestação do direito de informação e o consentimento do trabalhador em relação à gravação efetuada com a finalidade específica em causa serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20.º do Código de Trabalho e no n.º 1 do artigo 11.º do Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, as gravações de chamadas não podem servir para controlo do desempenho profissional dos trabalhadores.

Assim, autoriza-se o tratamento ao abrigo dos artigos 7.º, n.º 2, 28.º n.º 1, alínea a), 29.º e 30.º n.º 1.º da LPDP, nos seguintes termos:

¹ Disponível em http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629_2010.pdf



Responsável – Helpphone – Tencologias de Comunicação, S.A.

Finalidade – Monitorização da qualidade do atendimento

Categoria de dados pessoais tratados – Dados de tráfego e conteúdo das chamadas

Forma de exercício dos direitos de acesso e retificação – Por solicitação escrita à responsável

Comunicações de Dados Pessoais – Não há

Interconexões – Não há

Fluxo transfronteiriço de dados – Não há

Prazo máximo de conservação dos dados – 30 dias

Aos titulares dos dados deve ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10.º da LPD.

Dos termos e condições fixados na Deliberação n.º 629/2010 e na presente Autorização decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

O tratamento apenas poderá ser efetuado nas seguintes condições:

- As gravações de chamadas objeto de monitorização deverão ser recolhidas de forma aleatória, não incidindo sobre o mesmo trabalhador de forma sistemática;
- Apenas deverá ser objeto deste sistema uma percentagem do volume total de chamadas efetuadas que não ultrapasse os 5%;
- Seja cumprido o direito de informação;



- Seja obtido o consentimento, expresso e inequívoco de todos os intervenientes, não sendo suficiente a mera possibilidade de exercício do direito de oposição;
- Não sejam os dados recolhidos utilizados para efeito de avaliação do desempenho do trabalhador.

Lisboa, 3 de maio de 2016

Filipa Calvão (Presidente)